Gérer les conflits en famille

Plutôt que de chercher absolument à les éradiquer et les fuir, si vous décidiez une bonne fois pour toutes d'affronter les conflits ? Mode d'emploi pour les dépasser, en faire des ingrédients constructifs, source de bienfaits pour la vie de famille !

➔ PAR ISABELLE GRAVILLON

Parce qu'ils suscitent le dialogue, les conflits peuvent aussi avoir du bon.

Qu'est-ce qu'une famille ? Un groupe d'individus réunis dans un même lieu, d'âges et de sexes différents, ayant chacun des centres d'intérêt, des besoins et des objectifs bien spécifiques, parfois contradictoires. Normal que les frictions soient au rendez-vous ! « Plus que les relations amicales ou professionnelles, les liens familiaux sont à haut potentiel conflictuel », affirme d'emblée Christophe Carré, diplômé en sciences de la communication[1].
« Les causes possibles de disputes sont innombrables… Les parents qui ne sont pas d'accord entre eux sur l'éducation à donner aux enfants. Les enfants qui contestent l'autorité des parents. Les frères et sœurs qui s'affrontent et se jalousent. Le partage des tâches qui provoque rarement une adhésion spontanée. Les attentes affectives de chacun, plus fortes que nulle part ailleurs, d'être aimé, reconnu, valorisé », poursuit-il.

Des bagarres très utiles

Vous voilà donc rassuré : si chez vous les échanges ont parfois lieu à fleuret démoucheté, vous n'êtes pas pour autant une famille « anormale » ! Bien au contraire, car si les affrontements sont inévitables ils sont aussi très utiles à l'équilibre familial. Ainsi, une petite dispute de temps en temps entre conjoints peut se révéler salutaire… « Dans le couple, le conflit sert à rappeler régulièrement à l'autre que l'on est différent de lui et qu'il ne doit pas chercher à nous assimiler, prendre le pouvoir sur nous, décider pour nous. Quand le désaccord ouvre la voie au dialogue, il permet aussi à chacun, au jour le jour, de renégocier les attentes qu'il a, les concessions qu'il est prêt à faire. Bref, d'enrichir la relation », analyse Daniel Coum, psychologue et directeur de l'association Parentel[2].
Entre les enfants et les parents, les affrontements sont tout aussi indispensables. « Aucun de nous ne serait l'adulte qu'il est devenu s'il n'avait vécu au cours de son développement des conflits fondateurs et structurants avec ses parents. C'est parce qu'un enfant de 2 ans ou, plus tard, un adolescent dit « non » à ses parents et s'oppose à eux, qu'il va petit à petit réussir à parler en son nom propre, s'affirmer et dire « je ». Le conflit lui sert à prendre de la distance, s'extraire d'un amour parental qui, à un moment donné, pourrait l'empêcher de grandir », poursuit le psychologue. Et entre frères et sœurs, les bagarres sont-elles aussi profitables ? Tout à fait ! « Dans une fratrie, se différencier des autres est une nécessité vitale pour exister sans se fondre dans la masse. Se chamailler aide à cette différenciation », conclut Daniel Coum.

Fixer un cadre

Mais attention, point trop n'en faut ! Si les conflits sont utiles, ils peuvent cependant devenir contre-productifs et « pourrir » l'ambiance familiale s'ils sont trop fréquents ou s'expriment dans une trop grande violence… « Des frères et sœurs qu'on laisserait se disputer en permanence, sans jamais intervenir pour leur donner des clés pour dépasser leurs chicanes, risqueraient d'abîmer fortement leur relation fraternelle, et cela pour longtemps. Même chose pour un couple qui ne fonctionnerait que sur le mode conflictuel sans aucun moment d'apaisement, sans que cela aboutisse à des échanges plus constructifs », insiste Christophe Carré.
Aussi, il est essentiel d'acquérir au sein de la famille une « culture du conflit ». Comment ? Comme bien souvent, la balle est

© David Ellis/Gettyimages

dans le camp des parents : apprendre la gestion de crise et en transmettre les règles à leurs enfants fait partie de leur mission éducative ! « Ils ne doivent pas hésiter à poser des limites très précises, dont chacun saura qu'elles s'imposent et ne doivent pas être franchies : chez nous, on ne tolère ni les coups physiques, ni les coups psychiques qui peuvent prendre la forme d'insultes, de mots humiliants et disqualifiants », conseille Daniel Coum. « Il ne s'agit donc en aucun cas d'interdire les conflits, ce qui pourrait avoir pour effet de les faire éclater avec encore plus de force et de violence. Mais simplement d'interdire certaines manières d'exprimer son désaccord qui ne sont pas acceptables », précise-t-il encore.

Difficile, en effet, de dépasser une dispute ou d'en faire quelque chose de positif quand la violence physique s'en est mêlée ou quand des mots si durs ont été prononcés qu'ils laisseront inévitablement des blessures profondes. À chacun d'y penser et de faire l'effort de se maîtriser quand il sent que la colère le gagne et que l'implosion est proche… « Le modèle que les parents pourront offrir à leurs enfants dans leur façon de gérer les conflits et de ne jamais se départir d'une attitude respectueuse vis-à-vis d'autrui, sera déterminante. En éducation, rien de tel que la vertu de l'exemple ! », insiste Daniel Coum.

Organiser le dialogue

Savoir s'affronter de manière civilisée est important, mais comprendre pourquoi on en est arrivé là et éviter que cela ne se reproduise trop souvent est tout aussi essentiel. Une question se pose : comment tirer profit d'une bagarre ? « C'est rarement pendant un conflit que des éléments intéressants peuvent émerger. Mieux vaut laisser redescendre la pression et l'énervement et en reparler au calme, le lendemain ou quelques jours plus tard », encourage Christophe Carré. Pas question donc de mener une politique de l'autruche et de faire comme si rien n'avait eu lieu ! Dans l'après-conflit, il peut être intéressant d'organiser un échange très formel entre les protagonistes, par exemple entre les parents et un de leurs enfants avec qui ils ont eu une grosse « prise de bec » : on s'assied ensemble autour d'une table et l'on reparle de ce qui s'est passé la veille. « Surtout pas pour reprendre la querelle là où on l'avait laissée et continuer jusqu'à ce qu'il y ait un gagnant et un perdant ! Cette logique-là est à bannir. Il ne pourra sortir du bon d'un conflit que si l'on accepte justement qu'il n'y ait ni gagnant ni perdant mais construction d'une solution – ni celle de l'un, ni celle de l'autre mais une troisième – susceptible de rallier tout le monde », propose Christophe Carré.

Et pour arriver à cette issue positive, ce spécialiste conseille d'utiliser les principes de la communication non violente. Prenons le cas d'une famille où les disputes sont récurrentes autour du partage des tâches ménagères, la mère reprochant à son mari et à ses enfants de ne pas participer suffisamment. Première étape : la mère décrit la situation, observe des faits sans émettre le moindre jugement, ni la moindre critique. « Je m'occupe seule des courses, du ménage et des lessives. » Deuxième étape : elle exprime ce qu'elle ressent, ses émotions. « Cela me pèse, parfois aussi je suis en colère. » Troisième étape : elle énonce un besoin. « J'aurais besoin d'être aidée, secondée car j'ai beaucoup de choses à assumer. » Dernière étape : elle formule une demande précise, sans exiger, sans menacer. « J'aimerais qu'on établisse un tour de rôle de toutes ces tâches. »

Négocier sans abdiquer

L'intérêt de procéder ainsi est évident… « En dévoilant son ressenti et ses besoins personnels, cette mère de famille se donne une forme d'humanité qui, forcément, va toucher les autres, déclencher chez eux l'empathie. Si elle avait accusé, traité les autres d'égoïstes, elle aurait provoqué une escalade : le propre de l'être humain est en effet de répondre à l'attaque par l'attaque », explique Christophe Carré.

Bien sûr, les enfants auront besoin dans un premier temps de l'aide de leurs parents pour mettre des mots sur ce qu'ils ressentent, formuler leurs besoins et leurs demandes. Cela suppose que les adultes soient capables de se mettre à leur place, d'accepter qu'ils n'aient pas la même opinion qu'eux. « Ces moments de dialogue n'enlèveront rien à leur autorité. Car rien ne les empêche de cadrer le débat, de préciser les choses qui sont négociables ou pas. Par exemple, dans le cadre d'une "négociation" sur le choix des programmes

© David Ellis, Jupiterimages/Gettyimages

télévisés, source classique de conflits dans les familles, ils sont en droit de dire que telle ou telle émission ne rentrera pas dans le cadre des discussions parce qu'ils l'estiment inappropriée à l'âge de leurs enfants ou incompatible avec leurs principes éducatifs », rappelle Christophe Carré.
Dès qu'un accord aura été trouvé sur le partage des tâches ménagères ou l'utilisation de la télécommande, pourquoi ne pas l'inscrire noir sur blanc dans une sorte de charte de la vie familiale s'imposant à tous ? « Ce texte que chacun aura contribué à élaborer et aura accepté en temps de "paix" fera référence : il pourra aider à pacifier les relations et contenir les affrontements quand ils ressurgiront, ce qui ne manquera pas ! », note Daniel Coum.
Toujours dans l'objectif de limiter la multiplication des escarmouches, nous disposons tous d'une arme infaillible : le pardon. « Ce n'est pas l'oubli ou l'acceptation de l'inacceptable. Mais simplement la volonté de ne pas rester collé au conflit, aliéné à la violence dont on a mutuellement été capable dans la dispute. Avec le pardon, on décide de laisser tout cela au passé et de regarder vers l'avenir pour envisager autre chose », encourage le psychologue. Excellente idée, non ? ■

Si la discussion est au cœur de l'éducation, le rôle des parents est aussi de définir des règles.

Quand une famille ne parvient pas à surmonter une crise, la communication peut se rompre et la brouille s'installer… La médiation et la thérapie sont alors des recours possibles.

Des solutions

La médiation familiale

Les réponses de Jocelyne Dahan[3], médiatrice familiale, directrice du Cerme (Centre de recherche et de médiation) à Toulouse.

➔ Pour quels types de conflits ?
Tout conflit, à partir du moment où il se déroule dans la famille. Le champ d'application de la médiation familiale est donc extrêmement large ! Elle s'adresse principalement aux parents divorcés ou séparés. Mais elle peut aussi concerner une brouille entre des grands-parents et leurs enfants sur la question des relations avec les petits-enfants. Ou encore un jeune majeur en rupture avec ses parents et qui leur réclame l'obligation alimentaire. Les conflits d'ordre successoral après le décès

Ils ont essayé, ça a marché !

➔ On fait des jeux de société
« Quand on fait une partie de Monopoly en famille, ça donne à chacun l'occasion de se mesurer aux autres, d'évacuer son agressivité "pour de faux" ! J'ai d'ailleurs remarqué que si l'on reste longtemps sans organiser une soirée jeux de société, on se dispute davantage. » Marc, père de 2 enfants de 10 et 13 ans.

➔ On a notre casque bleu
« Ma mère est vraiment douée pour calmer les disputes, engager des négociations, écouter tout le monde. Mes frères, mes sœurs et moi, on l'appelle notre casque bleu ! Quand on sent que ça va dégénérer entre nous, on lui demande souvent de venir arbitrer pour éviter de nous étriper… » Thibault, 15 ans.

➔ On pense toujours à s'excuser
« Chez nous, c'est devenu une habitude : on s'excuse toujours les uns auprès des autres après une dispute. Pour tout ce qu'on a pu dire et qu'on ne pensait pas ! Ça évite les rancœurs et les envies de revanche… » Mathilde, mère d'1 enfant, de 17 ans.

➔ On s'offre un repas de réconciliation
« Après une grosse prise de bec avec mon mari ou mes enfants, quand on s'est dit des trucs vraiment pas sympas, on recolle les morceaux avec un repas de fête ! Je prévois au menu les plats et les desserts préférés de chacun : c'est une façon de se dire qu'on s'aime malgré les engueulades… » Irène, mère de 2 filles, de 12 et 14 ans.

© Bader-Butowski/Gettyimages

pour sortir de l'impasse

des parents quand frères et sœurs ne sont pas d'accord sur le partage peuvent également faire l'objet d'une médiation. De même pour une fratrie qui ne parviendrait pas à se mettre d'accord sur la manière de s'occuper d'un parent dépendant.

➔ Comment ça marche ?

Toute personne peut prendre contact avec un médiateur familial de sa propre initiative. La médiation peut aussi être proposée par un magistrat, mais jamais imposée. Quelle que soit la voie par laquelle on y arrive, le postulat de base est toujours le même : les deux parties doivent être volontaires pour s'engager dans cette démarche.

Après une première séance d'information, le médiateur propose une série de rendez-vous aux deux personnes ou à toutes celles concernées par le conflit. Les entretiens durent entre une heure et demie et deux heures, et il en faudra 5 à 10 pour mener la médiation à son terme. Grâce à différentes techniques, le médiateur amène les participants à reprendre la communication si elle s'était interrompue, à s'exprimer sur les points qui les opposent et à faire émerger une solution possible, tenant compte des besoins de chacun et donc acceptable par tous. Jamais le médiateur ne prend parti ou ne leur dicte une solution toute faite.

Dans les cas de séparation, les plus courants, la médiation aborde tous les enjeux importants : les modalités d'accueil des enfants chez l'un et l'autre parent, l'exercice en commun de l'autorité parentale malgré la séparation, la santé des enfants, la religion, leurs loisirs, la scolarité, les relations avec les grands-parents, les questions financières. À la fin de la médiation, selon le choix des personnes, soit l'accord reste oral, soit il prend une forme écrite. Il est également possible de revenir devant le juge pour en demander l'homologation : il devient alors une décision de justice, avec force exécutoire.

➔ Combien ça coûte ?

Si l'on s'adresse à une association labellisée, par les comités départementaux composés des caisses d'Allocations familiales, des caisses de Mutualité sociale agricole, des cours d'appel et des directions départementales de la Cohésion sociale, il existe un barème national établi par la Caisse nationale des Allocations familiales (Cnaf) proportionnel aux ressources : de 2 à 131 € par personne et par séance. Auprès des associations non labellisées et des médiateurs libéraux, les tarifs sont libres.

➔ Où s'adresser ?

- Caisse d'Allocations familiales : www.caf.fr
- Fédération nationale de la médiation et des espaces familiaux (Fenamef) : www.mediation-familiale.org
- Association pour la médiation familiale (APMF) : www.apmf.fr

Découvrez d'autres sujets sur la famille sur le site de votre magazine :
www.viesdefamille.fr

La thérapie familiale

Les réponses d'Ariane Suisse, thérapeute familiale à Grenoble[4].

➔ Pour quels types de conflits ?

Tout conflit ou tout dysfonctionnement qui s'exprime dans la famille. Des disputes incessantes et violentes entre des frères et des sœurs, une rupture de communication entre un adolescent et ses parents, par exemple.

➔ Comment ça marche ?

Toute la famille vient consulter ensemble, ce qui suppose d'être tous d'accord pour mener ce travail. La thérapie familiale n'a pas pour objectif de désigner un coupable, de dire qui est responsable du conflit. Mais plutôt de détecter ce que chacun dans la famille fait pour qu'il se maintienne. Et de parvenir à ce que chacun dans la famille accepte de changer quelque chose à son niveau pour que l'ensemble fonctionne mieux. Pour cela, le thérapeute veille à donner la parole à chaque membre de la famille pour qu'il expose devant les autres sa définition du problème, qu'il donne sa version. Les séances ont lieu tous les 15 jours ou toutes les 3 semaines. Des améliorations se font souvent jour en 2 ou 3 séances.

➔ Combien ça coûte ?

En cabinet privé, les tarifs sont libres, non remboursés par la Sécurité sociale sauf si le thérapeute familial est aussi médecin psychiatre. Dans une consultation hospitalière ou au sein d'un centre médico-psychologique (CMP), les séances sont remboursées par la Sécurité sociale.

➔ Où s'adresser ?

- Société française de thérapie familiale psychanalytique : www.psychanalyse-famille.org
- Société française de thérapie familiale : www.sftf.net

1. Auteur de *50 Exercices pour résoudre les conflits sans violence*, éd. Eyrolles.
2. Auteur de *Du bon usage des conflits, les affronter pour mieux les dépasser*, éd. Milan.
3. Coauteur avec Anne Lamy de *Un seul parent à la maison, assurer au jour le jour*, éd. Albin Michel.
4. Ariane Suisse pratique la thérapie familiale systémique et non psychanalytique.

© Ned Frisk/Gettyimages